



COLLEGE DESKUNDIGHEID FINANCIËLE DIENSTVERLENING

PE-PLUSTOETSTERMEN

Adviseur/Module Basis

College Deskundigheid Financiële Dienstverlening

September 2013, Den Haag

ALGEMEEN

PROFESSIONEEL GEDRAG

VAARDIGHEDEN

Eindterm 4a De persoon beschikt over het vermogen om dilemma's op het gebied van integer handelen in de uitoefening van zijn beroep te analyseren en bespreekbaar te maken: <ul style="list-style-type: none"> • dilemma's inzake serviceverlening en kosten van serviceverlening; • dilemma's inzake bevoegdheden en afhandeling van klantvragen; • dilemma's inzake situaties (specifiek voor financiële dienstverlening) die wettelijk niet zijn toegestaan; • dilemma's inzake situaties (specifiek voor financiële dienstverlening) die maatschappelijk niet wenselijk zijn. 		
Vaardigheid (V)	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
De kandidaat kan: 4a.1 de vraag van de klant afhandelen	De kandidaat neemt verantwoordelijkheid om de vraag van de klant zo goed als mogelijk af te handelen.	Gaat empathisch en strategisch om met emoties van de klant. Communiqueert schriftelijk en op een correcte wijze met de klant. Wijst op de inhoud van de algemene voorwaarden en regels uit de overeenkomst.
4a.2 doorverwijzen naar anderen	De kandidaat onderkent tijdig tekortkomingen bij zichzelf op het gebied van deskundigheid. De kandidaat kent de grenzen van zijn kennen en kunnen en verwijst door als bepaalde vraagstukken beter beantwoord kunnen worden door andere partijen.	
4a.3 handelen in geval van een situatie die wettelijk niet is toegestaan	Is alert op fraude en dergelijke.	Beoordeelt in voorkomende gevallen moraliteit, financiële soliditeit en juridische aspecten van de klant.
4a.4 handelen in een situatie die maatschappelijk gezien niet wenselijk is	Handelt in het belang van de klant, stelt de klant centraal. Is in zijn handelen transparant.	Beoordeelt in voorkomende gevallen moraliteit, financiële soliditeit en juridische aspecten van de klant.
4a.5 integer omgaan met de klantgegevens	Kandidaat gaat integer met de klantgegevens om.	Werkt volgens de voorschriften en procedures.

TAAK 1 INFORMEREN EN DOORVERWIJZEN VAN DE KLANT, HET AANGAAN VAN DE FINANCIËLE RELATIE

KENNIS

Eindterm 1a		
De persoon baseert de informatieverstrekking in de eerste lijn van de financiële dienstverlening op elementaire kennis van de financiële huishouding van de klant.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1a.6	De kandidaat kan de onderstaande begrippen binnen de Successiewet omschrijven: - schenking, vrijstelling (jaarlijkse en eenmalige verhoogde); - verkrijging krachtens erfrecht.	K
1a.8	De kandidaat kan de onderstaande begrippen binnen de Inkomstenbelasting omschrijven: Box 1 belastbaar inkomen uit werk en woning: winst uit onderneming, loon (begrip loon, resultaat overige werkzaamheden, periodieke uitkeringen en verstrekkingen, inkomsten uit eigen woning. Box 2 belastbaar inkomen uit aanmerkelijk belang. Box 3 belastbaar inkomen uit sparen en beleggen: - Bezittingen, schulden, heffingsvrij vermogen, vrijstellingen.	K
Eindterm 1b		
De persoon baseert zijn informatieverstrekking van spaar- en betaalfaciliteiten op kennis van betaal- en spaarrekeningen met inbegrip van daaraan verbonden spaar- en betaalfaciliteiten en elektronisch geld.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1b.9	De kandidaat kan vormen van niet-direct opneembaar spaargeld noemen.	K
Eindterm 1c		
De persoon baseert de informatieverstrekking in de eerste lijn van de financiële dienstverlening op kennis met betrekking tot financieringsmogelijkheden van de klant		
Omschrijving toetsterm	Kennisniveau	
1c.16	De kandidaat kan de verschillende taxatiewaarden in een taxatierapport van een woning beschrijven.	
1c.23	De kandidaat kan de verschillende aflossingsvormen van een hypothecair krediet beschrijven.	

VAARDIGHEDEN

Eindterm 2a De persoon beschikt over het vermogen om te rekenen in vereiste situaties.		
Vaardigheid (V) De kandidaat kan:	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
2a.1 eenvoudige berekeningen maken	Uitrekenen van enkelvoudige interestberekeningen, die opstellen m.b.t. verschillende producten of belastingen en zeer eenvoudige berekeningen van samengestelde interest correct uitvoeren. Kandidaat gebruikt zonodig een rekenmachine, tabellen, etc.	In de praktijk zijn dit soort berekeningen geautomatiseerd. De kandidaat moet de berekening kunnen uitleggen aan de klant.
Eindterm 2b De persoon beschikt over het vermogen om de juiste gegevens voor het (intake)gesprek te inventariseren en te verwerken.		
Vaardigheid (V) De kandidaat kan:	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
2b.2 balanspositie en/of inkomsten-uitgavenoverzicht opstellen	Op basis van de klantgegevens een overzicht opstellen van bezittingen, schulden en persoonlijk vermogen.	Het betreft in deze module alleen eenvoudige balansposities en inkomsten/uitgaven-overzichten. Eventueel met behulp van rekenmachine.

COMPETENTIES

Eindterm 3a De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij een zakelijk (intake)gesprek kan voeren met de klant.			
Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3a.1 intakegesprek voeren	Eerste fysieke of telefonische contact met de klant inzake financiële behoeften en vragen.	Is zakelijk, klantvriendelijk, effectief, onbevooroordeeld en respectvol. Gebruikt een gevarieerde vraagtechniek, luistert goed, leidt het gesprek. Inventariseert alle benodigde gegevens.	Is de eerste indruk goed? Voelt de klant zich welkom bij de organisatie? Ben ik oplettend en zorgvuldig en nauwkeurig? Weet ik wat ik moet doen, of moet ik hulp vragen?

	Kennismakingsgesprek	<p>Controleert identiteit van de klant.</p> <p>Administreert de klantgegevens nauwkeurig.</p> <p>Werkt volgens de procedure(s), telefoonregels en bedrijfsvoorschriften.</p> <p>Kent de kenmerken van een product op basis van de omschrijving op het formulier of op het invulscherf.</p> <p>Vraagt, indien nodig, toelichting bij weinig voorkomende handelingen of wijzigingen in productadministratie.</p> <p>Hanteert heftige klantemoties met empathie en strategie.</p>	
Eindterm 3b De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de klant kan informeren over financiële diensten, rekening houdend met de verschillende sociaaleconomische en sociaal-culturele kenmerken van de klant.			
Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3b.1 klanten informeren	In gesprek met zowel interne als externe klanten	<p>Is klantvriendelijk en resultaatgericht.</p> <p>Vraagt door als dat nodig is.</p> <p>Vat de klantbehoefte goed samen.</p> <p>Houdt rekening met sociaaleconomische en sociaal-culturele kenmerken van de klant. Hanteert heftige klantemoties met empathie en strategie.</p> <p>Plant de (juridisch) juiste actie(s).</p> <p>Wijst de klant, indien nodig, door naar de juiste persoon of afdeling, laat de klant niet 'zwemmen'.</p> <p>Vraagt naleving van geplande acties.</p>	Heb ik alles gedaan om de klant in contact te brengen met de juiste persoon of afdeling? Heb ik gehandeld binnen mijn bevoegdheden?
3b.2 stortingen en/of opnames met betrekking tot chartaal geld behandelen	Bij een bank of een niet-kashoudende winkel of kantoor	<p>Telt correct.</p> <p>Administreert volgens voorschriften.</p> <p>Is alert op fraude en dergelijke. Past de meldingsplicht toe.</p>	
3b.3 financiële overzichten opbrengsten/uitgaven en	voor een (eenvoudige) huishouding	<p>Houdt rekening met levensloop.</p> <p>Onderkent de relatie naar fiscale vormen van</p>	Heb ik mijn hand niet overspeeld door het gesprek aan te gaan met de klant?

bezittingen/schulden) opstellen voor een moment in de toekomst		sparen die niet geadviseerd mogen worden. Onderkent de wenselijkheid om schulden af te bouwen, verwijst in deze gevallen door naar een vakbekwame collega. Onderkent bij spaardoelen de risico's die afgedekt moeten worden, en verwijst door naar andere vakbekwame personen.	
--	--	--	--

Eindterm 1f		
De persoon baseert de informatieverstrekking in de eerste lijn van de financiële dienstverlening op kennis van de ordening van en het toezicht op de financiële markt.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1f.4	De kandidaat kan in hoofdlijnen omschrijven wanneer een productwijzer en een dienstverleningsdocument beschikbaar moet zijn en welke (financiële) informatie in productwijzer en een dienstverleningsdocument vermeld moet worden.	K
1f.5	De kandidaat kan de klachten- en geschilleninstellingen, Klachten instituut financiële dienstverlening (Kifid), Stichting Geschillen en Klachten Zorgverzekeringen (SGKZ) en tuchtraad noemen en kort beschrijven op welke gebieden zij werkzaam zijn.	K
1f.7	De kandidaat kan de werkwijze van verkoop via bemiddeling uitleggen, daarbij aangeven welke kosten daarvoor gemaakt worden, en welke beloning daarvoor ontvangen wordt.	B
1f.8	de kandidaat kan uitleggen wat het provisieverbod voor complexe producten inhoudt en waarom het is ingevoerd vanuit het klantbelang.	B
1f.33	De kandidaat kan een korte omschrijving geven van de zes kwaliteitseisen die gesteld worden aan de financiële dienstverlener: betrouwbaarheid, geschiktheid, financiële zekerheid, adequate en integere bedrijfsvoering, zorgplicht en transparantie.	K
1f.38	De kandidaat kan noemen welke financiële dienstverleners 'van rechtswege een vergunning krijgen', en welke financiële dienstverleners een vergunning moeten aanvragen	K

COMPETENTIES

Eindterm 3c De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij klachten van klanten kan behandelen.

Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3c.1 klachten behandelen		Neemt de klacht aan. Luistert inlevend naar de klant, reflecteert op emoties van klant, zegt niets toe. Kan (onsamenhangende) informatie van de klant samenvatten en ordenen. Handelt volgens de klachtenprocedure. Baseert zijn handelen op kennis van de organisatie, de financiële dienst en het product. Neemt verantwoordelijkheid voor de behandeling van de klacht. Handelt zo mogelijk de klacht zelf af, verwijst anders door naar de juiste persoon of afdeling.	Ken ik de procedure met betrekking tot klachten? Heb ik alles gedaan om de klant in contact te brengen met de juiste persoon of afdeling? Heb ik gehandeld binnen mijn bevoegdheden?
Eindterm 3d De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij relaties kan beheren en/of aangaan met betrekking tot het verlenen van financiële diensten, rekening houdend met zeer wisselende klantbehoeften, klantsituaties, wettelijke en organisatorische bevoegdheden.			
Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3d.1 klant- en /of productgegevens beheren en muteren	Gegevens met betrekking tot financieren en verzekeren	Houdt rekening met de klantbehoefte en –situatie. Houdt rekening met wettelijke en organisatorische bevoegdheden. Verwijst tijdig door naar juiste persoon of afdeling ingeval werkzaamheden buiten bevoegdheden of vakbekwaamheid liggen. Stelt risicoprofiel op of bij. Is klantvriendelijkheid, resultaatgericht en professioneel. Vraagt door om situaties helder te krijgen. Onderkent fraudesignalen.	Overschat ik mij zelf niet? Verwijs ik niet te gemakkelijk door?
3d.2 klanten actief informeren gedurende de relatie	Verandering in de persoonlijke levenssfeer, zoals overlijden of echtscheiding	Adviseert correct inzake beschikking over rekeningen en afhandeling van aanspraken. Verwijst de klant, indien nodig, naar de juiste persoon of afdeling door.	Hoe reageerde ik op emoties? Heb ik begrip voor verschillende culturele gewoonten van de klanten Heb ik gehandeld binnen mijn bevoegdheden?



		<p>Houdt rekening met de emotie van de klant. Hanteert heftige emotie met empathie en strategie. Onderkent juridische en fiscale context. Plant de juiste acties. Vraagt naleving van geplande acties</p>	
--	--	---	--